

домашній звір. Варто врахувати, що наплив постояльців буде сезонним. В основному господарі відправляють своїх вихованців до притулку під час відпусток, а також травневих і новорічних свят. Найбільший прибуток припадає на літні місяці. Завдяки правильному підходу до організації підприємства і грамотно продуманій рекламі, ваш бізнес перетвориться на дохідну справу.

SPA-ПОСЛУГИ У ГОТЕЛІ

Соколова А.Ю.

Науковий керівник – Андренко І.Б., канд. екон. наук, доцент

Сучасними послугами готелів мало кого здивуєш, однак, при правильному підході до створення спа-зони інвестор не тільки підвищує привабливість готелю в очах споживача, але й може розраховувати на додаткове джерело прибутку. Адже цільовою аудиторією спа в готелі є клієнти із високим рівнем доходу, у віці від 30–35 років – тобто активні й забезпечені люди, за увагу яких змагається будь-яке клієнтоорієнтоване підприємство індустрії гостинності. Для початку важливо розібратися, про який тип готелю йдеться. Умовно розділимо всі готелі на два види: міські та заміські. Принципову різницю між ними можна представити у вигляді формул: • спа у місті = послуги гостинності + додаткові оздоровчі процедури; • спа за містом = послуги оздоровчого відпочинку + послуги гостинності. У спа при готелях міського типу переважають експрес-догляди та спа - процедури, які тривають, як правило, не більше 1,5-2 годин та призначені для отримання швидкого косметичного й розслаблюючого ефекту. Послуги заміських спа – це, в основному, програми, які розраховані на більш тривале перебування клієнта в спа-центрі. Обов'язковою частиною таких програм є лікарський контроль і цільове очікування видимого результату: наприклад, зниження ваги, пролонговане поліпшення тургору шкіри тощо.

Ще одним важливим аспектом, який визначає успішність проекту, є грамотне керування уведенням в експлуатацію спа. Керування спа в готелі може здійснювати: управляюча компанія інвестора; або спеціалізована управляюча компанія. Вибір оптимальної моделі керування здійснюється на стадії розробки концепції. Управляюча компанія інвестора створюється на етапі підготовки спа до запуску. При її створенні рекомендується участь компанії-консультанта, що розробляла концепцію. Цей варіант допускає безпосередній контроль над операційною діяльністю, проте він поєднаний із різного роду ризиками. Спеціалізована управляюча компанія завдяки своєму досвіду дозволяє знизити ризики інвестора, однак – в обмін на частину прибутку. Проте кваліфі-

кованих компаній, які б спеціалізувалися винятково на керуванні спра при готелі, на українському ринку наразі немає. Подібні послуги іноді пропонують деякі навчально-методичні центри чи окремі консультанти організацій, які торгують спра-обладнанням, однак їхня здатність здійснити задеклароване якісне управління сумнівна і має характер пілотного проекту.

Для наочності весь процес організації спра в готелі можна умовно розділити на наступні етапи: розробка концепції, проектування, будівельно-оздоблювальні роботи, монтаж устаткування й пусконаладжувальні роботи, навчання персоналу, підготовка до запуску й запуск підприємства. Таким чином, у процесі створення спра бере участь ціла команда фахівців різного профілю: консультанти-технологи, маркетингологи, дизайнери, архітектори, інженери, бізнес-тренери, лікарі тощо. Що ж стосується інвестора, то йому потрібно буде підписати, як мінімум, три-чотири контракти: • з технологами (на розробку концепції й технологічне проектування); • з проектною організацією (на архітектурне й дизайн-проектування); • з компанією – постачальником обладнання; • з компанією, яка спеціалізується на роботі з персоналом. У деяких випадках можна залучити спеціалізовані компанії на весь цикл робіт «під ключ». Як правило, такого роду фірми мають велике портфоліо з реалізованими та успішно працюючими проектами.

Весь процес створення спра в готелі може зайняти від кількох місяців до року. Оптимізувати строки допоможе чітка організація всіх процесів, коли окремі етапи можна проводити паралельно (наприклад, закупівля й постачання обладнання може відбуватися за 3-4 місяці до закінчення будівельних робіт тощо).

ПОСЛУГИ ГОТЕЛЬНО-РЕСТОРАННОГО КОМПЛЕКСУ «ДРУЖБА»

Серікова К.С.

Науковий керівник – Андренко І.Б., канд. екон. наук, доцент

Готельно-ресторанний комплекс «Дружба» розташований за межами міста Харкова у селищі міського типу Старий Салтів, за адресою Лужанський шлях 6.

Адміністрація забезпечує гарним відпочинком людей з різними фінансовими можливостями та намагається з кожним роком удосконалювати обслуговування та інфраструктуру.

На даний момент можна скористуватися послугами магазину, фудшопу, парковкою для автомобілів, катерів і яхт.